Cassandra Crossing/ L’(im)mortale inaffidabilità dei bit

(146) — Il numero termina con l’esperto che cerca di muovere il cursore strisciando il mouse su una parete verticale del totem (con gli…

Cassandra Crossing/ L’(im)mortale inaffidabilità dei bit

(146)—Il numero termina con l’esperto che cerca di muovere il cursore strisciando il mouse su una parete verticale del totem (con gli assi scambiati) e che impiega decine di secondi per poter cliccare su OK.

9 gennaio 2009—I più affezionati frequentatori di Cassandra ricorderanno L’insostenibile inaffidabilità dei bit, puntata ridanciana ma molto seria uscita un paio di anni fa.Sapete, conosco alcune persone, amici e capaci professionisti dell’informatica, che ancora sostengono che i sistemi informativi evolvano e migliorino nel tempo per fornire nuovi servizi e nuove funzionalità; davvero, lo dicono seriamente, non gli scappa da ridere nemmeno un po’. Vorrei che fossero venuti in banca con me venerdì.

Infatti subito prima delle vacanze, avendo bisogno di un po’ del sudatissimo, sano, anonimo (e per questo vituperato) contante, ho fatto un salto in banca, un primario e serissimo istituto di credito oggetto, come tanti di questi tempi, di una recente fusione.

Uno dei servizi innovativi nati dopo la fusione è la macchinetta che rilascia i numerini per la fila. Un piccolo totem in lamiera grigia con un touch screen, una fessura di una stampantina ed una fessura per un lettore di smartcard.

E’ questa smartcard che innova il servizio rispetto all’economico ed affidabilissimo rotolino di tagliandini numerati che qualsiasi droghiere usa da decenni.Infatti lo schermo mostra solo due grossi pulsanti; con uno ottieni un numero, con l’altro ottieni un numero “privilegiato” se prima infili la tua tesserina di cliente affezionato.

Io sono cliente da lunga data ma anche un paranoico, quindi la tesserina mi sono ben guardato da chiederla e mi rassegno volentieri alla fila più lenta. Venerdì pero’ il totem ha mostrato qualcosa di diverso.

Lo schermo luminoso del totem, al solo sfiorare del pulsante ha prontamente mostrato il cursore di un inesistente mouse ed aperto una finestra con un messaggio. Ed io che volevo solo il numeretto, perdipiù plebeo.I

l messaggio nella finestra aperta era un broadcast proveniente da un indirizzo di sistema, che ammoniva tutti i cassieri a chiudere gli sportelli un’ora prima per la chiusura anticipata della contabilità, dato che era un giorno prefestivo.

La finestra, ovviamente modale, era corredata di un artistico pulsante “Click per uscire” da cliccare con l’inesistente mouse. Gesture come il tap od il doppio tap col dito non erano previste, e quindi il pulsante del numerino plebeo giaceva mestamente sullo sfondo, intoccabile come un miraggio!

Ridacchiando sotto i baffi (sì, ce li ho) mi sono avvicinato ad un burbero cassiere, e con la faccia più piombata che sono riuscito a fare ho tentato di spiegargli la situazione; non avendo egli capito niente, ho poi riassunto con un assai più semplice, anche se meno dettagliato “la macchinetta non funziona”.

Poi mi sono sadicamente seduto in una poltrona di fronte al totem per godermi la scena.

Arriva il cassiere che dopo aver giocherellato col touch screen, che permetteva solo di muovere il cursore, si rende finalmente conto che non puo' fare click; si allontana quindi in cerca di aiuto.

Arriva l'esperto con la chiave per aprire la base del totem; appare il solito pc a basso costo, dotato del solito diffuso sistema operativo, ma contraddistinto dall'assenza sia del mouse che della tastiera.

Altro giro altra corsa ed arrivano stavolta in due con una tastiera, che pero' una volta collegata non viene riconosciuta; ancora niente Return da schiacciare.

Dopo una ulteriore confabulazione, il secondo uomo va al suo pc, ne stacca il mouse USB, lo collega alla presa e miracolo, il mouse viene riconosciuto e funziona.

Il numero di informatica artistica termina con alcune acrobazie dell'esperto che cerca di muovere il cursore strisciando il mouse su una parete verticale del totem (con gli assi scambiati) e impiega diverse decine di secondi per raggiungere l'agognato pulsante "OK".

Smontaggio, chiusura a chiave del totem, fine dello spettacolo, niente applausi dal pubblico.

"*Tutto qui?*"—dirà qualcuno—*Non è stato interessante e neppure divertente come la puntata precedente.*"

Attenzione però: il numero di clown che vi ho descritto è solo la punta dell'iceberg; infatti tutti gli attori di questo spettacolo erano rispettabili professionisti contabili ed amministrativi di un mondo totalmente informatizzato come quello di una banca.Ma nelle banche, ed in molte altre realtà informatizzate, qualunque traccia di preesistenti competenze informatiche è stata accuratamente rimossa dalla demotivazione degli utenti e dall'outsourcing selvaggio.

Non poteva essere altrimenti.

Il totem era ovviamente malprogettato proprio come qualunque sistema semplice realizzato con un sistema complesso ma economico come un pc, proprio come i già ricordati cartelli delle stazioni ferroviarie.

Essendo il totem un pc, a causa della fusione tra banche e del caos generato dalla relativa fusione dei sistemi informativi, qualche sottopagato impiegato a termine di una agenzia interinale lo ha probabilmente inserito nell'elenco dei pc dei cassieri, oppure ha deciso di usare un messaggio broadcast di rete per avvertirli, incurante (ignorante?) del fatto che il messaggio sarebbe arrivato anche a pc non presidiati.

Insomma, in questo sistema informativo (certo non peggiore di altri) è mancata la testa che doveva pensarci in fase di progettazione, sono mancate le mani che dovevano fare la cosa giusta, e per fortuna c'erano almeno le gambe che, seppur in maniera traballante ed incerta, hanno almeno ripristinato la distribuzione dei tagliandini, nella mia ed in tutte le altre filiali del gruppo bancario.

Fine della seconda puntata; **ne esce confermato il fatto che non possiamo permetterci di spargere inutile complessità nei sistemi informatici**, altrimenti la prossima finestra potrebbe apparire sulla mia lastra della risonanza magnetica o magari **aprirsi sullo schermo sensibile al tocco del defibrillatore in una sala di rianimazione**, e ti saluto.

C'è da essere contenti che i sistemi medicali che devono salvare vite siano (ancora per poco) isolati e che i sistemi bancari reali, quelli che muovono i nostri soldi, siano ancora i mainframe (magari emulati) di 30 anni fa con i programmi scritti in Cobol da programmatori in pensione o defunti.

Ma questa “rosea” e sicura situazione non durerà; integrazione e cost reduction avanzano inesorabilmente e renderanno anche questi sistemi inutilmente complessi e quindi inaffidabili, proprio come questa batteria contraerea che un anno orsono ha spazzato via non gli aerei nemici ma tutti i suoi artiglieri in una manciata di secondi.

State in campana! Poi non dite che non ve l’avevo detto.

Originally published at punto-informatico.it.

By Marco A. L. Calamari on October 14, 2017.

Canonical link

Exported from Medium on August 27, 2025.